

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА**  
 Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
 высшего образования  
 "Уральский государственный университет путей сообщения"  
 (ФГБОУ ВО УрГУПС)

## Б1.В.17 Сервис на транспорте

### рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой	<b>Станции, узлы и грузовая работа</b>		
Учебный план	23.05.04 ЭД - 2021.plx 23.05.04 Эксплуатация железных дорог		
Специализация	Грузовая и коммерческая работа		
<b>Квалификация</b>	<b>инженер путей сообщения</b>		
Форма обучения	<b>очная</b>		
Объем дисциплины (модуля)	<b>3 ЗЕТ</b>		
Часов по учебному плану	108	Часов контактной работы всего, в том числе:	38,05
в том числе:		аудиторная работа	36
аудиторные занятия	36	текущие консультации по практическим занятиям	1,8
самостоятельная работа	72	прием зачета с оценкой	0,25
Промежуточная аттестация и формы контроля:			
зачет с оценкой 7			

#### Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	7 (4.1)		Итого	
	18			
Неделя	18			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	18	18	18	18
Практические	18	18	18	18
Итого ауд.	36	36	36	36
Контактная работа	36	36	36	36
Сам. работа	72	72	72	72
Итого	108	108	108	108

## 1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Цель освоения дисциплины - подготовка специалистов по организации перевозок и управлению на транспорте в условиях рынка.
1.2	Задачи дисциплины – освоение будущим специалистом теоретических и практических основ, связанных с организацией сервисного обслуживания грузовладельцев и пассажиров, как в пути следования, так и на станциях и вокзалах. Изучение социальных, организационных, технических и технологических аспектов сервиса грузовых и пассажирских перевозок, в продвижении товаров и услуг, управление сервисом обслуживания пассажиров и грузовладельцев.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОП

Цикл (раздел) ОП:	Б1.В
<b>2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:</b>	
Для изучения данной учебной дисциплины необходимы знания, умения и навыки, формируемые дисциплиной Логистика	
В результате изучения предыдущей дисциплины и разделов дисциплин у студентов сформированы: знания: основных понятий о транспортных системах и логистических технологиях; особенности транспорта общего и необщего пользования; затраты деятельности транспортной организации; умения: использовать терминологию логистики, формулировать организационно-управленческие задачи, решаемые логистикой; рассчитывать основные показатели системы доставки груза; использовать терминологию системы всеобщего качества, понятие и принципы формирования распределительной логистики; анализировать каналы распределения; анализировать работу различных видов транспорта на основе их достоинств; использовать работы по одной или нескольким рабочим профессиям по профилю производственного подразделения; рассчитывать затраты деятельности транспортной организации; навыки: анализа и классификации транспортных систем; методами принятия управленческого решения для функционирования транспортных систем; навыком использования терминологии управления запасами грузовладельцев; терминологией логистических транспортных цепей; навыками по оформлению перевозочных документов, сдаче и получению; методами организации интермодальных перевозок; анализом затрат деятельности транспортной организации.	
<b>2.2 Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:</b>	
Транспортный бизнес Управление грузовой и коммерческой работой	

## 3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

<b>УК-3: Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели</b>	
<b>УК-3.1: Знает основные концепции управления человеческими ресурсами в различных организационных структурах</b>	
<b>УК-6: Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки и образования в течение всей жизни</b>	
<b>УК-6.3: Демонстрирует социальную ответственность за принимаемые решения, учитывает правовые и культурные аспекты, обеспечивает устойчивое развитие при ведении профессиональной и иной деятельности</b>	
<b>ПК-2: Способен к руководству производственно-хозяйственной деятельностью, трудовыми, материальными ресурсами и сервисным обслуживанием на предприятиях транспортной отрасли</b>	
<b>ПК-2.2: Анализирует данные, связанные с выполнением показателей производственно-хозяйственной и финансовой деятельности, использует информационно-аналитические автоматизированные системы по управлению производственно-хозяйственной деятельностью предприятия</b>	
<b>ПК-2.1: Знает экономику, организацию производства, труда и управления на предприятии, правила оказания услуг по перевозкам пассажиров, груза, багажа и грузобагажа; инструкции по оформлению проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте; трудовое законодательство Российской Федерации</b>	

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

<b>3.1</b>	<b>Знать:</b>
3.1.1	правила оказания услуг по перевозкам пассажиров, груза, багажа и грузобагажа; инструкции по оформлению проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте; информационно-аналитические автоматизированные системы по управлению производственно-хозяйственной деятельностью предприятия.
<b>3.2</b>	<b>Уметь:</b>
3.2.1	оказывать услуги по перевозкам пассажиров, груза, багажа и грузобагажа; разрабатывать технологии на основе рационального и эффективного использования технических и материальных ресурсов.

<b>3.3</b>	<b>Владеть:</b>
3.3.1	навыками оказания услуг по перевозкам пассажиров, груза, багажа и грузобагажа; разработки технологий на основе рационального и эффективного использования технических и материальных ресурсов.

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов (академических)	Компетенции	Литература	Активные формы
	<b>Раздел 1. Общие положения сервиса на транспорте.</b>					
1.1	Значение сервиса на транспорте и предпосылки его развития. Основные понятия сервиса. Правовые и культурные аспекты сервисной деятельности. /Лек/	7	2	ПК-2.1 ПК-2.2 УК-6.3 УК-3.1	Л1.1 Л1.2 Э1 Э2	
1.2	Характеристика сервиса на транспорте. Основные понятия сервиса. /Пр/	7	2	ПК-2.1 УК-3.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2	Работа в группах, анализ практико-ориентированных ситуаций
1.3	Принципы и задачи транспортного сервиса для пассажирских и грузовых перевозок. Принципы организации работы предприятий сервиса и их подразделений. /Лек/	7	2	ПК-2.1 УК-3.1	Л1.1 Л1.2 Э1 Э2	
1.4	Принципы и задачи транспортного сервиса для пассажирских и грузовых перевозок. /Пр/	7	2	ПК-2.1 УК-3.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2	Работа в группах, анализ практико-ориентированных ситуаций
1.5	Изучение литературы по теме раздела, подготовка отчетов по практическим работам. /Ср/	7	12	ПК-2.1 ПК-2.2 УК-6.3 УК-3.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2	
	<b>Раздел 2. Сервис в грузовых перевозках.</b>					
2.1	Структура, назначение и основные функции системы фирменного транспортного обслуживания. Информационно-аналитические автоматизированные системы по управлению производственно-хозяйственной деятельностью предприятий сервиса. /Лек/	7	2	ПК-2.1 ПК-2.2 УК-6.3 УК-3.1	Л1.1 Л1.2 Э1 Э2	
2.2	Структура, назначение и основные функции системы фирменного транспортного обслуживания. /Пр/	7	2	ПК-2.1 УК-3.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2	
2.3	Технологическое обеспечение сервисного обслуживания грузовладельцев в новых условиях. /Лек/	7	4	ПК-2.1 УК-3.1	Л1.1 Л1.2 Э1 Э2	
2.4	Функции транспортно-экспедиторских фирм. Принципы логистического обслуживания. Прогнозирование спроса и емкости транспортного рынка /Пр/	7	4	ПК-2.1 ПК-2.2 УК-6.3 УК-3.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2	Работа в группах, анализ практико-ориентированных ситуаций

2.5	Технология формирования специализированных грузовых поездов (СПП). Порядок определения экономической эффективности формирования специализированных грузовых поездов . /Лек/	7	2	ПК-2.1 УК-3.1	Л1.1 Л1.2 Э1 Э2	
2.6	Разработка технологии формирования специализированных грузовых поездов (СПП). /Пр/	7	2	ПК-2.1 ПК-2.2 УК-6.3 УК-3.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2	Работа в группах, анализ практико-ориентированных ситуаций
2.7	Изучение литературы по теме раздела, подготовка отчетов по практическим работам. /Ср/	7	20	ПК-2.1 ПК-2.2 УК-6.3 УК-3.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2	
<b>Раздел 3. Сервис в пассажирских перевозках.</b>						
3.1	Организация работы сервис-центров на станциях и вокзалах. Инструкции по оформлению проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте. Развитие производства и материально-технической базы, внедрение новой техники и технологии организации работы сервис-центров. /Лек/	7	2	ПК-2.1 ПК-2.2 УК-6.3 УК-3.1	Л1.1 Л1.2 Э1 Э2	
3.2	Организация работы сервис-центров на станциях и вокзалах. /Пр/	7	2	ПК-2.1 УК-3.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2	Работа в группах, анализ практико-ориентированных ситуаций
3.3	Интермодальные перевозки в пассажирском сообщении. /Лек/	7	2	ПК-2.1 УК-3.1	Л1.1 Л1.2 Э1 Э2	
3.4	Транспортные услуги в туризме. Экономическая эффективность управленческих решений и определения основных факторов внешней и внутренней среды, оказывающих влияние на состояние и перспективы развития транспортных услуг. /Лек/	7	2	ПК-2.1 УК-3.1	Л1.1 Л1.2 Э1 Э2	
3.5	Разработка схем интермодальных перевозок в пассажирском сообщении. /Пр/	7	4	ПК-2.1 УК-3.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2	Работа в группах, освоение технологии
3.6	Изучение литературы по теме раздела, подготовка отчетов по практическим работам. /Ср/	7	20	ПК-2.1 ПК-2.2 УК-6.3 УК-3.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2	
3.7	Подготовка к промежуточной аттестации /Ср/	7	20	ПК-2.1 ПК-2.2 УК-6.3 УК-3.1	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Э1 Э2	

### 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ

Фонд оценочных материалов по дисциплине, состоящий из ФОМ для текущего контроля и проведения промежуточной аттестации обучающихся, разрабатывается по каждой дисциплине и хранится на кафедре. Оценочные материалы дублируются на странице данного курса в системе электронной поддержки обучения Blackboard Learn (сайт bb.usurt.ru),

доступной через личный кабинет обучающегося.  
Фонд оценочных материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю), включая порядок проведения промежуточной аттестации, систему оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок, примеры типовых заданий или иных материалов, необходимых для оценки знаний, умений, навыков, используемых для промежуточной аттестации по дисциплине, приведен в приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 6.1 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

#### 6.1.1. Основная учебная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Web-ссылка
Л1.1	Резник Г. А., Маскаева А. И., Пономаренко Ю. С.	Сервисная деятельность: Учебник	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2013	<a href="http://znanium.com">http://znanium.com</a>
Л1.2	Свириденко Ю. П., Хмелев В. В.	Сервисная деятельность: Учебное пособие	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2017	<a href="http://znanium.com">http://znanium.com</a>

#### 6.1.2. Дополнительная учебная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Web-ссылка
Л2.1	Герасимчук К. Е., Гашкова Л. В.	Основы бизнеса и сервис на транспорте: методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов специальности 23.05.04 «Эксплуатация железных дорог» всех форм обучения	Екатеринбург: УрГУПС, 2016	<a href="http://biblioserver.usurt.ru">http://biblioserver.usurt.ru</a>
Л2.2	Гашкова Л. В., Герасимчук К. Е., Брагин А. М.	Основы бизнеса и сервис на транспорте: практикум для студентов специальности 23.05.04 «Эксплуатация железных дорог» всех форм обучения	Екатеринбург: УрГУПС, 2016	<a href="http://biblioserver.usurt.ru">http://biblioserver.usurt.ru</a>
Л2.3	Николашин В. М., Зудилин Н. А., Синицына А. С., Соколова О. В., Николашин В. М.	Сервис на транспорте: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Организация перевозок и управление на транспорте (ж.-д. трансп.)"	Москва: Академия, 2008	
Л2.4	Герасимчук К. Е., Брагин А. М.	Сервис на транспорте: учебно-методическое пособие для практических занятий студентов направления подготовки студентов направления подготовки очной и заочной форм обучения	Екатеринбург: УрГУПС, 2015	<a href="http://biblioserver.usurt.ru">http://biblioserver.usurt.ru</a>

### 6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимых для освоения дисциплины (модуля)

Э1	<a href="https://bb.usurt.ru">https://bb.usurt.ru</a>
Э2	<a href="http://rzd.ru/">http://rzd.ru/</a>

### 6.3 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

#### 6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1	Неисключительные права на ПО Windows
6.3.1.2	Неисключительные права на ПО Office
6.3.1.3	Система электронной поддержки обучения Blackboard Learn
6.3.1.4	Справочно-правовая система КонсультантПлюс

#### 6.3.2 Перечень информационных справочных систем и профессиональных баз данных

6.3.2.1	Справочно-правовая система КонсультантПлюс
6.3.2.2	Автоматизированная система правовой информации на железнодорожном транспорте АСПИ ЖТ (профессиональная БД)

<b>7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)</b>	
Назначение	Оснащение
Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций	Специализированная мебель
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа	Специализированная мебель Демонстрационное оборудование - Комплект мультимедийного оборудования Учебно-наглядные пособия - презентационные материалы
Учебная аудитория для проведения практических занятий (занятий семинарского типа)	Специализированная мебель Технические средства обучения - Комплект мультимедийного оборудования
Компьютерный класс - Учебная аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации	Специализированная мебель Компьютерная техника с установленным лицензионным ПО, включая ПО АСТ-Тест, с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета
Учебная аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации	Специализированная мебель
Лаборатория "Транспортно-грузовые системы". Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (практических и лабораторных занятий), курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.	Специализированная мебель Лабораторное оборудование: Стенд-макет "Сортировочная горка" Горочный комплекс Стенд-макет «Погрузочно-выгрузочные механизмы»
Компьютерный класс - Учебная аудитория для самостоятельной работы студентов	Специализированная мебель Компьютерная техника с установленным лицензионным ПО, предусмотренным пунктом 6.3.1 РПД, с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета
Читальный зал Информационно-библиотечного центра ИБК УрГУПС - Аудитория для самостоятельной работы	Специализированная мебель Компьютерная техника с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета
Центр тестирования - Учебная аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации	Специализированная мебель Моноблоки с установленным лицензионным ПО, включая ПО АСТ-Тест, с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета
Компьютерный класс - Учебная аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации	Специализированная мебель Компьютерная техника с установленным лицензионным ПО, включая ПО АСТ-Тест, с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета

<b>8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)</b>
<p>Эффективное освоение дисциплины предполагает регулярное посещение всех видов аудиторных занятий, выполнение плана самостоятельной работы в полном объеме и прохождение аттестации в соответствии с календарным учебным графиком. Обучающемуся рекомендуется ознакомиться со списком основной и дополнительной литературы и взять в библиотеке издания (необходимо иметь при себе персонифицированную электронную карту и уметь пользоваться электронным каталогом «ИРБИС»). Доступ к информационным ресурсам библиотеки и информационно-справочным системам сети «Интернет» организован в читальных залах библиотеки, в компьютерных классах, в помещениях для самостоятельной работы обучающихся со стационарных ПЭВМ, либо с личного ПЭВМ (ноутбука, планшетного</p>

компьютера или иного мобильного устройства) посредством беспроводного доступа при активации индивидуальной учетной записи. Пользование информационными ресурсами расширяет возможности освоения теоретического курса, выполнения самостоятельной работы и позволяет получить информацию для реализации творческих образовательных технологий. Комплект учебно-методических материалов по всем видам учебной деятельности, предусмотренным рабочей программой дисциплины (модуля), размещен на странице данного курса в системе электронной поддержки обучения Blackboard Learn (сайт [bb.usurt.ru](http://bb.usurt.ru)), доступной через личный кабинет обучающегося. Методические материалы, разработанные для обеспечения образовательного процесса представлены в электронном каталоге УрГУПС. Для закрепления теоретического материала в системе электронной поддержки обучения Blackboard Learn (сайт [bb.usurt.ru](http://bb.usurt.ru)) размещены тестовые материалы. Число тренировочных попыток ограничено. Тестовые материалы сформированы в логической последовательности в соответствии с изученными темами. Самостоятельная работа, связанная с оформлением отчетов по практическим занятиям организована таким образом, чтобы обучающиеся имели возможность получить обратную связь о результатах их выполнения по мере готовности до начала промежуточной аттестации. Для этого отчеты по практическим занятиям направляются в адрес преподавателя, который проверяет их и возвращает обучающемуся с комментариями. Совместная деятельность преподавателя и обучающихся по проверке выполнения мероприятий текущего контроля, предусмотренных рабочей программой дисциплины (модуля) организована в системе электронной поддержки обучения Blackboard Learn (сайт [bb.usurt.ru](http://bb.usurt.ru)). Для корректной работы в системе обучающиеся в разделе "Личные сведения" должны ввести актуальный адрес своей электронной почты. Требования к объему и содержанию отчетов по практическим занятиям, а также качеству их выполнения идентичны для обучающихся всех форм обучения. Формы самостоятельной работы обучающихся по данной дисциплине разнообразны. Они включают в себя:

- изучение теоретического материала (учебной, научной, методической литературы, материалов периодических изданий);
- подготовку к занятиям, предусмотренным РПД, мероприятиям текущего контроля, промежуточной аттестации и т.д.

Выполнять самостоятельную работу и отчитываться по ее результатам обучающийся должен в соответствии с календарным планом изучения дисциплины, видами и сроками отчетности.

При выполнении самостоятельной работы обучающемуся рекомендуется руководствоваться учебно-методическими материалами, размещенными на странице данного курса в системе электронной поддержки обучения Blackboard Learn (сайт [bb.usurt.ru](http://bb.usurt.ru)), а также учебно-методическими материалами, которые указаны для самостоятельной работы по темам дисциплины в разделе 4 РПД "Структура и содержание дисциплины (модуля)".

Перечень учебно-методических материалов (учебно-методического обеспечения) для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине указан по темам дисциплины в разделе 4 РПД "Структура и содержание дисциплины (модуля)", материалы размещены на странице данного курса в системе электронной поддержки обучения Blackboard Learn (сайт [bb.usurt.ru](http://bb.usurt.ru)).

При применении дистанционных образовательных технологий и электронного обучения освоение дисциплины (модуля) осуществляется в электронно-информационной образовательной среде (образовательная платформа электронной поддержки обучения Blackboard Learn (сайт [bb.usurt.ru](http://bb.usurt.ru))) в рамках созданного курса, что позволяет реализовывать асинхронное и синхронное взаимодействие участников образовательных отношений.